

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประเด็นปัญหาการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงาน	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับสื่อและข่าวสาร	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
แนวคิดการตลาด	23
แนวคิดเรื่องลักษณะของผู้บริโภค	25
กระบวนการในการตัดสินใจ	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)	48
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)	58
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ	63
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน	67
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	80
สรุปการวิจัย	80
อภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	96
ก เกี่ยวกับบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)	97
ข แบบสอบถาม	109
ประวัติผู้วิจัย	117

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนเลขหมายเปิดใช้และจำนวนตัวอย่าง	36
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	44
ตารางที่ 4.2 แสดงความถี่ต่อเดือนของการเปิดรับสื่อประเภทสื่อบุคคล	48
ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่ต่อเดือนของการเปิดรับสื่อประเภทสื่อมวลชน	49
ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่ต่อเดือนของการเปิดรับสื่อประเภทสื่อเฉพาะกิจ	51
ตารางที่ 4.5 แสดงช่วงเวลาที่เปิดรับสื่อ	53
ตารางที่ 4.6 แสดงระดับของการเปิดรับสื่อจำแนกตามสถานที่	54
ตารางที่ 4.7 แสดงระดับของการได้รับข้อมูลบริการจำแนกตามกลุ่มบริการพื้นฐาน	55
ตารางที่ 4.8 แสดงระดับของการได้รับข้อมูลบริการจำแนกตามกลุ่มบริการพิเศษ	56
ตารางที่ 4.9 แสดงระดับของการได้รับข้อมูลบริการจำแนกตามกลุ่มบริการใหม่	57
ตารางที่ 4.10 แสดงระดับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการ	58
ตารางที่ 4.11 แสดงระดับการใช้บริการเสริมพิเศษที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ	59
ตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านอาคารสถานที่	60
ตารางที่ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านราคา	61
ตารางที่ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพ	61
ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านประสิทธิภาพ การให้บริการ	62
ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการ บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	63
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามเพศ	67
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา	70
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามที่พักอาศัย.....	74
ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้.....	76
ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อ กับการตัดสินใจใช้บริการ.....	78